

# EKSEKUTIF

ISSN : 2337 - 5736

Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan

Volume 1 No. 1 Tahun 2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

## **PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH KELURAHAN KOLONGAN MITUNG KECAMATAN TAHUNA BARAT KABUPATEN SANGIHE**

*Rudolfo Mandalika<sup>1</sup>**Markus Kaunang<sup>2</sup>**Daud Liando<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Era reformasi menuntut perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan serta sector publik yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat, good governance menjadi slogan yang selalu dituntut masyarakat kepada pemerintah, terutama pemerintahan kelurahan yang menjadi lini terdepan bagi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik pada pemerintah kelurahan Kolongan Mitung Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe, metode yang digunakan adalah kualitatif dengan maksud lebih dapat mengeksplorasi permasalahan penelitian, hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik, ketentuan dan aturan-aturan yang berlaku, Pemerintah Kelurahan telah memberikan yang terbaik, walaupun ada beberapa warga menurut hasil wawancara mengatakan Kepala Kelurahan cenderung pilih kasih terhadap warga yang berkemampuan secara finansial dan warga yang kurang berkemampuan. Secara umum pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip good governance yang ada di Kelurahan Kolongan Mitung Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Sangihe telah dilaksanakan dengan baik, walaupun belum sepenuhnya maksimal.

**Kata Kunci:** Penerapan, Good Governance, Pelayanan Publik.

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

## Pendahuluan

Good Governance (tata pemerintahan yang baik) merupakan praktek penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Good Governance telah menjadi isu sentral, dengan adanya era globalisasi tuntutan akan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah suatu keniscayaan seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat. Tata pemerintahan yang baik (Good Governance) dalam konteksnya merupakan suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani, dan swasta. Untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik perlu dibangun dialog antara pelaku-pelaku penting dalam Negara, agar semua pihak merasa memiliki tata pengaturan tersebut.

Penerapan good governance dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dan demokratisasi, yang merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh penguasa, ditegakannya nilai-nilai keadilan dan solidaritas sosial, serta adanya penegakan HAM dalam berbagai aspek kehidupan Negara, misalnya dengan menegakan prinsip Rule Of Law atau supremasi hukum dalam berbagai aspek kehidupan Negara. Good governance juga dapat dipandang sebagai suatu konsep ideology politik yang memuat kaidah-kaidah pokok atau prinsip-prinsip umum pemerintahan yang harus dijadikan pedoman dalam menyelenggarakan kehidupan Negara.

Dengan demikian cakupan Tata Pemerintahan (Governance) lebih luas dibandingkan dengan Pemerintah (Government), karena unsur yang

terlibat dalam Tata Pemerintahan mencakup semua kelembagaan yang ada pada Pemerintahan Indonesia, termasuk didalamnya ada unsur Pemerintah (Government). Dalam hal ini tata Pemerintahan melibatkan unsur swasta dan masyarakat di dalamnya selain pemerintah itu sendiri. Karena bangunan governance merupakan bangunan yang multi stakeholders.

Di Kelurahan Kolongan Mitung, Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah Kelurahan terus meningkat khususnya dalam melayani masyarakatnya. dimana Pemerintah Kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan, pengembalian pembangunan serta Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pelayanan publik, pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan.

Oleh karena itu Pemerintah Kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Disamping itu peran kelurahan di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat.

## Tinjauan Pustaka

Good Governance mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat (Society). Dalam hal ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan

prima, demokrasi, efesiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Asumsi dasar Good Governance haruslah menciptakan sinergi antara sektor pemerintah (menyediakan perangkat aturan dan kebijakan), sektor bisnis (menggerakkan roda perekonomian) dan sektor civil society (aktivitas swadaya guna mengembangkan produktivitas ekonomi, efektivitas, dan efesiensi).

Sebagaimana dikutip Sumartono untuk menciptakan Good Governance perlu diciptakan hal-hal sebagai berikut:

1. Kerangka kerja tim (team work) antarorganisasi, departemen, dan wilayah.
2. Hubungan kemitraan antara pemerintah dengan setiap unsur dalam masyarakat negara yang bersangkutan.
3. Pemahaman dan komitmen terhadap manfaat dan arti pentingnya tanggung jawab bersama dan kerjasama dalam suatu keterpaduan serta senergisme dalam pencapaian tujuan.
4. Adanya dukungan dan sistem imbalan yang memadai untuk mendorong terciptanya kemampuan dan keberanian menanggung resiko (risk taking) dan berinisiatif, sepanjang hal ini secara realistic dapat dikembangkan.
5. Adanya pelayanan administrasi public yang berorientasi pada masyarakat, mudah dijangkau masyarakat dan bersahabat, berdasarkan pada asas pemerataan dan keadilan dalam setiap tindakan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, berfokus pada kepentingan masyarakat, bersikap professional dan tidak memihak (non-partisan).

Syarat bagi terciptanya Good Governance yang merupakan prinsip dasar, meliputi:

1. Partisipatoris. Yakni setiap pembuatan peraturan dan/ atau kebijakan selalu melibatkan unsur masyarakat (melalui wakil-wakilnya).
2. Rule of law (penegakhukum). Yakni harus ada seperangkat hukum yang menindak pelanggar, menjamin perlindungan HAM, tidak memihak, berlaku pada semua warga.
3. Transparansi. Yakni adanya ruang kebebasan untuk memperoleh informasi public bagi warga yang membutuhkan (diatur oleh undang – undang). Ada ketegasan antara rahasia negara dengan informasi yang terbuka untuk publik.
4. Responsiveness (daya tanggap). Yakni lembaga public harus mampu merespon kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan “basic needs” (kebutuhan dasar) dan HAM (hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak social dan hak budaya).
5. Konsensus. Yakni jika ada perbedaan kepentingan yang mendasar di dalam masyarakat, penyelesaian harus mengutamakan cara dialog / musyawarah menjadi konsensus.
6. Persamaan hak. Yakni pemerintah harus menjamin bahwa semua pihak tanpa terkecuali, dilibatkan di dalam proses politik, tanpa ada satu pihak pun yang di kesampingkan.
7. Efektivitas dan efesiensi. Yakni pemerintah harus efektif dan efisien dalam memproduksi output berupa aturan, kebijakan, pengelolaan keuangan negara.
8. Akuntabilitas. Yakni suatu perwujudan kewajiban dari suatu instansi pemerintahan untuk mempertanggungjawabkan

keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misinya, implementasi akuntabilitas dilakukan melalui pendekatan strategis yang akan mengakomodasi perubahan – perubahan cepat yang terjadi pada organisasi dan secepatnya menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut, sebagai antisipasi terhadap tuntutan pihak – pihak yang berkepentingan.

Implementasi kesemuanya, sangat dibutuhkan sebagai syarat bagi terciptanya pemerintahan yang baik (good governance) dan pemerintahan yang bersih (clean government).

## Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, penelitian berawal dari minat yang ada dalam diri seseorang dalam memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide, teori, dan konsep. Untuk mewujudkan penelitian yang berawal dari minat tersebut dilakukanlah cara untuk mewujudkannya adalah dengan memilih metode yang cocok dengan tujuan dari suatu penelitian. Metode penelitian dalam hal ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Guna menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini akan menggunakan metode-penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (key-informan) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informan kunci tersebut maka penulis menggunakan “purposive sampling” atau sampling bertujuan, yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di

dalam pengambilan lokasinya. Informan dalam penelitian ini adalah :

1. Lurah
2. Perangkat Kelurahan
3. Masyarakat, dan
4. Tokoh-tokoh Masyarakat lainnya.

Selanjutnya untuk memperoleh informasi secara mendalam serta lebih lengkap dari masyarakat dan lembaga yang terkait dengan pemberdayaan masyarakat maka dipergunakan teknik snowball sampling. Penentuan jumlah maupun informan penelitian berkembang dan bergulir mengikuti informasi atau data yang diperlukan dari informan yang diwawancarai sebelumnya. Maka dari itu, spesifikasi informan penelitian tidak digambarkan secara rinci namun akan berkembang sesuai dengan kajian penelitian yang dilakukan.

## Hasil Penelitian

Dalam menjalankan semua fungsi Kepala Kelurahan hambatan yang terjadi pada umumnya hanya terjadi beda pendapat antara warga dan aparat Kelurahan. Kurangnya keamanan dan ketertiban umum di Kelurahan pada saat ditinggalkan saat rumah kosong. Kurangnya sarana dan prasarana umum, banyak warga yang membuang sampah sembarangan, serta selokan-selokan yang jarang dibersihkan oleh penduduk setempat. Kurangnya pengetahuan warga juga mengakibatkan kurang mengetahui dan paham atas informasi yang ada. Kepala Kelurahan hanya ingin memajukan mewujudkan Good Governace secara maksimal.

Transparasi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan den semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktik Good Governance. Praktik Good Governace mensyaratkan adanya tranparansi dalam proses

penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Pemerintah diuntut untuk terbuka dan menjamin akses stakeholders terhadap berbagai informasi mengenai proses kebijakan public, alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan.

Informasi mengenai tindakan pemerintah, misalnya alasan yang melatarbelakangi tindakan, bentuk tindakan serta waktu dan cara melakukan tindakan, harus tersedia bagi stakeholders dan masyarakat luas. Dengan memiliki akses terhadap berbagai jenis informasi semacam itu maka masyarakat dan stakeholders dapat menilai apakah pemerintah telah benar-benar mengabdikan pada kepentingan masyarakat atau kepentingan pihak lain. Masyarakat dan stakeholders dapat menilai sejauh mana keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan mereka dan menentukan sikap yang tepat dalam merespon kebijakan dari pemerintah tersebut. (Agus Dwiyanto, 2008-223).

**Menciptakan Kelurahan Yang Bersifat Good Governance dan Bersih Dari KKN**

Penerapan model efisiensi struktural selama ini telah berdampak pada berbagai pelayanan di sektor publik yang tidak berkualitas. Terdapat kecenderungan keengganan pemerintah pusat untuk menyerahkan kewenangan yang lebih besar kepada daerah otonom, sehingga pelayanan publik menjadi tidak efektif, efisien dan ekonomis. Bahkan lebih dari itu, pelayanan cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas, dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat. Banyak contoh yang dapat diidentifikasi; pelayanan bidang pendidikan, kesehatan, transportasi,

fasilitas sosial, dan berbagai pelayanan di bidang jasa yang dikelola pemerintah.

Semangat reformasi telah mewarnai upaya pendayagunaan aparatur pemerintah dengan tuntutan untuk mewujudkan sistem administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dengan mempraktikkan prinsip-prinsip Good Governance. Agar pemerintahan yang baik menjadi kenyataan dibutuhkan komitmen dari semua pihak, baik pemerintah maupun masyarakat. Pemerintahan yang baik dan efektif menuntut kesetaraan, integritas, profesionalisme serta etos kerja dan moral yang tinggi. Maka dalam penerapannya sebagai sebuah konsepsi dalam penyelenggaraan kekuasaan dan pemerintahan menjadi sebuah tantangan tersendiri.

Terselenggaranya pemerintahan yang baik menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan bangsa dan negara. Karenanya tidak berlebihan jika penyelenggara pemerintahan yang baik menjadi salahsatu indikasi terwujudnya demokratisasi sebagai upaya mengembalikan kedaulatan kepada rakyat. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem akuntabilitas yang tepat, jelas dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya, berhasil, bersih, bertanggung jawab serta bebas dari KKN. Keberadaan akuntabilitas sebagai suatu sistem sudah cukup lama dikenal dalam sejarah Mesopotamia pada 4000 SM dengan dikenalnya hukum Hamurabi yang mewajibkan seorang raja mempertanggungjawabkan tindakannya kepada pihak yang memberi wewenang. Dalam

perkembangannya, muncul doktrin demokrasi yang menempatkan rakyat sebagai pemberi mandat berhak mengetahui hasil-hasil yang dilaksanakan oleh suatu sistem pemerintahan.

Dalam kaitannya dengan akuntabilitas ini akan dilihat dari tingkat konsistensi antara kebijakan dan kegiatan Kelurahan Kolongan Mitung, Kecamatan Tahuna Barat dengan aspirasi masyarakat, khususnya dalam pemberdayaan Kelurahan, tingkat kemampuan meningkatkan prakarsa dan kepedulian aparatur dan masyarakat terhadap kemajuan Kelurahan.

Akuntabilitas organisasi Kelurahan Kolongan Mitung, Kecamatan Tahuna Barat, dapat dilihat pada pelaksanaan misi pemberdayaan yaitu menerapkan berbagai kebijakan dalam mengelola, memajukan serta meningkatkan kualitas hidup kehidupan di kelurahan tersebut. Keberhasilan pencapaian sasaran dan tujuan tidak terlepas pada kemampuan Kelurahan itu sendiri di dalam melaksanakan kebijakan, program dan kegiatan. Atas dasar itu semua di dalam pencapaian sasaran dan tujuan Kelurahan Kolongan Mitung, Kecamatan Tahuna Barat telah berkomitmen dan memprioritaskan segala bentuk kegiatan dan kebijakan yang berorientasi kepada masyarakat. Kegiatan yang dilaksanakan oleh Kelurahan Kolongan Mitung, Kecamatan Tahuna Barat merupakan penjabaran Instruksi Bupati Sangihe Nomor: 141/079/INST, tentang tugas dan tanggung jawab kepala Kelurahan dalam Program Pemberdayaan Kelurahan di Kabupaten Sangihe untuk melakukan kegiatan-kegiatan di bidang kebersihan, keamanan, ketertiban, pembinaan masyarakat serta pelayanan masyarakat.

Komitmen pemberdayaan tersebut merupakan tanggungjawab pemerintah sebagai pelayan masyarakat sebagaimana pernyataan Bapak Lurah Marcos bahwa:

“Berbagai upaya dalam rangka pemberdayaan masyarakat telah banyak dilakukan oleh pemerintah yang nota bene merupakan pelayan dan pengayom masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun demikian, sampai saat ini upaya-upaya tersebut masih perlu untuk diteruskan agar masyarakat berperan aktif dalam proses pembangunan. Pendekatan yang dipandang dapat mempercepat proses pemberdayaan masyarakat adalah melalui pendekatan yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat”.

Pemberdayaan adalah upaya memberdayakan (mengembangkan klien dari keadaan tidak atau kurang berdaya menjadi mempunyai daya) guna mencapai kehidupan yang lebih baik. Pemberdayaan Kelurahan mengacu kepada kata empowerment, yaitu sebagai upaya untuk mengaktualisasikan potensi yang sudah dimiliki sendiri oleh masyarakat. Jadi, pendekatan pemberdayaan kelurahan bertitik berat pada pentingnya masyarakat yang mandiri sebagai suatu sistem yang mengorganisir diri mereka sendiri sehingga diharapkan dapat memberi peranan kepada individu bukan sekedar objek, tetapi justru sebagai subjek pelaku pembangunan yang ikut menentukan masa depan dan kehidupan masyarakat secara umum.

Pemberdayaan menjadi tanggungjawab pemerintah dan masyarakat. Artinya, pelaksana pemberdayaan masyarakat adalah pemerintah dan masyarakat itu sendiri sebagai pemilik program. Dengan demikian, aktor peran serta adalah pemerintah dan masyarakat. Pemerintah

melalui mekanisme dan sistem yang wajib diperhatikan terutama untuk mengefektifkan peran serta yang berasal dari kalangan masyarakat.

Di dalam kegiatan pemberdayaan Kelurahan, peranan masyarakat menempati posisi cukup dominan, namun tentunya agar perannya lebih efektif perlu adanya pelembagaan peranserta itu sendiri dalam wadah (organisasi/lembaga), seperti LKMD, BPD, LMD, PKK, Posyandu, Dasawisma, Musbangdes, dan sebagainya. Berkaitan dengan kondisi tersebut, agar gerak langkah dan kinerja serta peran serta masyarakat berikut lembaga-lembaga yang ada, seiring dengan tuntutan akomodatif dan aspiratif serta partisipatif, perlu dilakukan bimbingan, pembinaan, penyuluhan, penyampaian informasi, konsultasi, fasilitasi, katalisasi, mediasi, stimulasi, pendampingan maupun advokasi dan entrepreneurship ke arah pengembangan peran serta, meningkatkan produktifitas dan pemberdayaan masyarakat dalam aspek yang luas, sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian masyarakat, yang itu semua mesti dilakukan oleh berbagai institusi terkait.

Akuntabilitas organisasi Kelurahan Kolongan Mitung, Kecamatan Tahuna Barat, dapat dilihat dari kesungguhan aparat Kelurahan dalam pelaksanaan Program Pemberdayaan Kelurahan sesuai dengan Instruksi Bupati Sangihe yang menyangkut bidang-bidang kebersihan, keamanan, ketertiban, pelayanan masyarakat dan pembinaan masyarakat.

Dalam rangka mensukseskan program kebersihan dalam kerangka pemberdayaan kelurahan menuju tercapainya kualitas lingkungan yang sehat dan bersih maka pihak Kelurahan Kolongan Mitung, Kecamatan Tahuna

Barat telah melakukan berbagai tindakan pro-aktif untuk mensukseskan program kebersihan lingkungan tersebut. Adapun upaya-upaya yang telah dilaksanakan pihak kelurahan adalah mengacu kepada indikator kerja yang dihimbau pada instruksi Bupati Sangihe. Sesuai dengan himbauan tersebut maka Kelurahan Kolongan Mitung, Kecamatan Tahuna Barat telah melakukan berbagai upaya dan langkah untuk menciptakan suasana lingkungan kelurahan yang bersih dan asri. Berbagai langkah yang dilakukan oleh pihak Kelurahan adalah dengan mengadakan sosialisasi dan pendekatan langsung kepada masyarakat tentang pentingnya kebersihan dan kesehatan lingkungan. Dalam sosialisasi tersebut pihak kelurahan memberi berbagai himbauan kepada masyarakat untuk menjaga kebersihan lingkungan dan mengajak masyarakat untuk secara langsung berperan serta menjaga kebersihan lingkungan dengan mengadakan gotong-royong yang ditentukan pihak kelurahan yang pelaksanaannya setiap hari sabtu dan minggu di lokasi-lokasi yang telah ditentukan.

Kondisi tingkat kebersihan lingkungan sebelum pelaksanaan program ini sangat jauh berbeda dengan pencapaian kebersihan yang ada saat ini. Penanganan kebersihan yang ada saat ini lebih terkontrol dan menunjukkan wajah Kelurahan yang terkesan bersih dan nyaman. Kondisi ini merupakan suatu efek positif dari pelaksanaan program pemberdayaan di bidang kebersihan, dimana dengan adanya program menuntut tanggungjawab dari semua pihak, baik pihak kelurahan maupun masyarakat untuk secara kolektif menciptakan kebersihan di seluruh wilayah kelurahan. Hal ini didukung oleh salah

seorang informan dari pihak masyarakat yaitu Bapak Marcos yang mengatakan:

“Masalah kebersihan yang ada saat ini cukup berbeda dengan apa yang kemarin- kemarin. Dulunya masyarakat disini mana mau peduli dengan kebersihan lingkungan, jangankan untuk membersihkan lingkungan kelurahan, pekarangan rumah sendiripun terkadang jarang diurusi. Akan tetapi setelah adanya program pemberdayaan kelurahan perlahan-lahan kesadaran masyarakat sudah tumbuh dan mulai peduli dengan permasalahan kebersihan lingkungan”.

Fenomena di atas menunjukkan bahwa dengan adanya program-program yang berhubungan langsung dengan masyarakat apabila dilakukan dengan pendekatan- pendekatan penyadaran akan berbuah positif dan dapat menunjukkan hasil yang baik terhadap pencapaian hasil program yang diharapkan. Hal ini sesuai dengan penuturan

Bapak Kepala lingkungan I, yaitu Bapak Ruben yang mengatakan: “Apa yang ada saat ini dalam hal kebersihan di wilayah Kelurahan kita adalah merupakan hasil kerja bersama baik pemerintah, kepala lingkungan dan juga masyarakat. Kerja keras kita selama ini untuk mengajak dan menyadarkan masyarakat akan pentingnya kebersihan telah menimbulkan kesadaran dan semangat gotong-royong dalam diri masyarakat untuk berperan serta dalam membersihkan lingkungan tempat tinggalnya”.

Komitmen dan keseriusan pihak kelurahan dalam menciptakan lingkungan yang bersih dan asri tidak boleh hanya sebatas semangat saja akan tetapi harus diwujudkan dengan kerja nyata dan dukungan dari berbagai elemen-elemen penting terutama mengenai dukungan sarana dan

prasarana operasional. Dalam pelaksanaan operasional kebersihan lingkungan ini, pihak Kelurahan Kolongan Mitung, Kecamatan Tahuna Barat di dukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kerja. Dalam hal teknis pihak kelurahan memiliki berbagai fasilitas penunjang yang secara kualitas masih memadai atau masih dalam keadaan baik, seperti ketersediaan 1 buah typer yang setiap hari beroperasi di jalan-jalan utama atau jalan besar di wilayah kelurahan. Sebagai penampungan sampah sementara dari limbah rumah tangga/ masyarakat maka pada tempat yang paling strategis ditempatkan sebuah tong sampah. Untuk pengumpulan sampah-sampah yang berada di gang-gang atau perumahan yang jauh dari jalan utama disediakan becak sampah dan ditambah dengan kereta dorong sampah.

Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang serta tenaga operasional yang tersedia tersebut tentunya tidak akan maksimal dalam menangani permasalahan kebersihan di seluruh wilayah Kelurahan Kolongan Mitung, Kecamatan Tahuna Barat. Kesadaran dan partisipasi masyarakat merupakan suatu kunci utama dalam penciptaan kebersihan di kelurahan ini. Dalam hal ini pihak kelurahan sangat giat mengajak masyarakat untuk secara bersama-sama menjaga kebersihan lingkungan yang dimulai dari kebersihan rumah masing-masing. Disamping hal tersebut pihak kelurahan juga mengadakan kampanye “jangan buang sampah sembarangan” di lokasi-lokasi strategis di sekitaran Kelurahan Kolongan Mitung, Kecamatan Tahuna Barat.

Disamping penciptaan kebersihan lingkungan, salah satu tugas penting dari pemerintah Kelurahan sebagai



pelayan publik adalah mengupayakan terwujudnya rasa aman dilingkungan masyarakat yang dipimpinnya. Keamanan merupakan salah satu kebutuhan utama setiap manusia sehingga sangat dibutuhkan upaya-upaya semaksimal mungkin dalam mengupayakan terciptanya rasa aman tersebut.

Masalah keamanan di wilayah Kelurahan Kolongan Mitung pada dasarnya cukup rawan dan sangat berpotensi terhadap gangguan stabilitas. Hal ini mengingat posisi kelurahan Kolongan Mitung yang cukup dekat dengan jantung kota. Tingginya angka kriminalitas dan kegiatan-kegiatan yang mengganggu keresahan masyarakat merupakan suatu kendala yang sangat berakibat fatal terhadap kelanjutan proses pembangunan. Berbagai macam kegiatan yang masih sering meresahkan masyarakat di wilayah ini adalah misalnya masih maraknya kegiatan perampokan, pencurian kendaraan dan masih adanya kasus penggunaan Narkoba dan komsumsi Miras di lingkungan masyarakat.

Dalam upaya penciptaan rasa aman dan ketenangan di wilayah kelurahan Kelurahan Kolongan Mitung, Kecamatan Tahuna Barat maka berbagai langkah telah dilaksanakan oleh pihak kelurahan. Langkah-langkah tersebut di atas merupakan wujud nyata tindakan dari pemerintah kelurahan untuk menghindarkan masyarakat dari gangguan keamanan.

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi

terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dalam kaitannya dengan responsivitas ini merupakan kemampuan organisasi Kelurahan Kolongan Mitung, Kecamatan Tahuna Barat dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan, yang akan dilihat dari tingkat kepekaan terhadap keluhan masyarakat dalam pelayanan, tingkat usaha untuk membina kegiatan masyarakat Kelurahan Kolongan Mitung, Kecamatan Tahuna Barat. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja pemerintah. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah yang melayani masyarakat tersebut.

## Kesimpulan

1. Dalam penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik, ketentuan dan aturan-aturan yang berlaku, Pemerintah Kelurahan telah memberikan yang terbaik, walaupun ada beberapa warga menurut hasil wawancara mengatakan Kepala Kelurahan cenderung pilih kasih terhadap warga yang berkemampuan

- secara finansial dan warga yang kurang berkemampuan.
2. Secara umum pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip Good Governance yang ada di Kelurahan Kolongan Mitung Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Sangihe telah dilaksanakan dengan baik, walaupun belum sepenuhnya maksimal.
  3. Faktor-faktor yang mendorong terselenggaranya prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik adalah prinsip Partisipasi, ketentuan dan aturan-aturan yang berlaku.

## Saran

1. Perlunya prinsip pemerataan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kepala Kelurahan, agar dalam pemberian pelayanan lebih mengedepankan pemerataan, kepada semua warga, tidak memandang yang berkemampuan secara finansial maupun warga yang tidak berkemampuan.
2. Lebih ditingkatkan dan juga lebih mengoptimalkan pelayanan publik yang baik serta merata kepada setiap warga, agar dapat tercipta pelayanan prima kepada masyarakat melalui prinsip-prinsip Good Governance.
3. Perlu juga ditambahkan faktor pemerataan dan transparansi dalam penyelenggaraan Pemerintah Kelurahan Kolongan Mitung, demi terciptanya pelayanan Publik yang baik, berdasarkan penerapan dari prinsip Good Governance.

## DAFTAR PUSTAKA

Bambang S, dan Mardiyono. 2005. Bunga Rampai Manajemen Pelayanan Publik, Malang: PPS-UB dan PPS UNMER.

- Dwiyanto A. 2008. Menwujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Gajah Mada University Press.
- Fremont E.K. 2007. Organisasi dan Manajemen Jilid 2 Edisi ke empat. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Husein U. 2009. Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Edisi Ke Dua. Jakarta: Penerbit PT Gramedia.
- Ibrahim. 2015. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: penerbit alfabeta.
- Kartasasmita G. 2014. Pembangunan untuk rakyat, Pertumbuhan dan pemerataan. Jakarta: Pustaka Cedesindo.
- Moleong. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakaria.
- Moenir. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Miftah T. 2009. Deregulasi dan Demokratisasi dalam Upaya peningkatan Pelayanan Masyarakat", dalam pembangunan Administrasi di Indonesia Edisi 3. Jakarta: Pusat LP3ES.
- Narwoko, D.J dan Suyanto B. 2007. Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan. Jakarta: Kencana.
- Paul J.D. 2008. Teori Sosiologi Klasik dan Modern, Jilid 3. Jakarta: Penerbit PT Gramedia.
- Poerwadarminta W.J.S. 2015. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rambat L. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa .Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Robert K. 2005. Perilaku Organisasi. Jakarta: Penerbit Salembah Empat Grand Wijaya.
- Stephen S.K. 2012. Sosiologi Makro, Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.

- Saifudin A. 2007. Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya. Edisi Ke dua, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sondang S.S.P. 2005. Patologi Birokrasi Analisis, Identifikasi dan Terapinya Edisi Ke Empat. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sumartono. 2007. Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik, Malang: Pidato Pengukuhan Guru Besar di Univ Brawijaya.
- Umar N. 2005. Perilaku Organisasi. Surabaya: Penerbit Citra Media.
- Usman P. 2009. Teori-teori Sosial Budaya Jilid 5, Jakarta: Dirjen Dikte Depdikbud.
- Veithzal R. 2008. Kepemimpinan dan perilaku organisasi Edisi Ke Empat. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Widarta I. 2005. Pokok-pokok Pemerintahan Daerah. Yogyakarta: Lapera Pustaka Utama.